

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Sawir, Muhammad. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sellang, Kamaruddin, dkk. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.
- Siagian, P. Sondang. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wekke, Ismail Suardi, dkk. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku.

### JURNAL

- Akabar, G. D., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 34-41.
- Akbar, A., Miradhia, D., & Buchari, A. (2022). Efektivitas Program Layanan *Transjakarta Cares* Bagi Penyandang Disabilitas di DKI Jakarta. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(1), 140-151.
- Helpiastuti, S. B., Syaifana, I., & Rohman, H. (2023). Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 7(1), 15-30.
- Lizard, R. S., Kimbal, M., & Lopian, M. (2017). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Miskin Di Kelurahan Paal Dua Kecamatan Paal Dua Kota Manado. *Eksekutif Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2).

- Marwiyah, S., Rahmadi, A., & Aisyah, R. (2022). Efektivitas Program *Cash For Work* (CFW) Sebagai Upaya Pemerintah dalam Mitigasi Pandemi Covid-19 (Studi pada Kelurahan Kebonsari Wetan Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 13(1), 15-32.
- Maulida, A. D. N. (2014). Studi Tentang Efektifitas Dalam Sosialisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. *ejournal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 140-154.
- Pamadi, J. D. P., Dewi, D. S. K., & Dj, E. W. (2022). Evaluasi Implementasi E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Ponorogo. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 756-768.
- Ratnasari, W. (2018). Studi Deskriptif Tentang Efektivitas Program Layanan GO SIGAP Di Kepolisian Resort (Polres) Gresik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6(3), 1-12.
- Septiandika, V., & ulfia Wahyuni, R. (2022). Efektivitas Penerapan Portal Emas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kelurahan Wiroborang Kota Probolinggo. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 102-112.
- Sintia, N., Saputra, H. E., & Maryaningsih. (2024). Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Berbasis Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, 3(3), 243-248.
- Tami, F. D., & Putri, N. E. (2019). Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 56-68.
- Viola, B., & Arif, L. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan (KUSUKA) Bagi Masyarakat Nelayan di Kecamatan Bulak Kota Surabaya. *Jurnal Triton*, 18(1), 10-19.
- Wulandari, K., Wibawa, S., & Kuntjoro, B. (2018). Efektivitas Program Desa yang Didanai Oleh APBN (Dana Desa) Tahun 2016 di Banjarsari, Grabag, Magelang. *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi negara*, 2(1), 150-158.
- Yuni, I. S., & Adnan, M. F. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(1), 1982-1994.

### **SKRIPSI, TESIS DAN DISERTASI**

- Fitri. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. *Skripsi*. Tanjungpinang: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Pakpahan, Muhammad Prawira. (2023). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. *Skripsi*. Palembang: Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Yolanda, Nikita. (2020). Efektivitas Program Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) Oleh Pemerintah Kota Solok. *Skripsi*. Padang. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas.

## **DOKUMEN**

Diskominfo Kota Tanjungpinang. (2021). Geospasial Tanjungpinang Tahun 2021.

LKjIP Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2022

LKjIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang Tahun 2022

LKjIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang Tahun 2023

Pedoman MenPAN-RB No. 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## **WEBSITE**

Kemenkumham RI. 2019. Profile Organisasi, <https://kemenkumham.go.id/tentang-kemenkumham-ri/tugas-pokok-dan-fungsi> diakses pada 6 Januari 2023.

Humas Ditjenim. 2022. “Aplikasi M-Paspor Siap Digunakan di Seluruh Indonesia mulai 27 Januari 2022”, <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/23/aplikasi-m-paspor-siap-digunakan-di-seluruh-indonesia-mulai-27-januari-2022/>, diakses pada 3 Juli 2023.